



BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR

GUÍA OPERATIVA DE LA CONTRALORÍA SOCIAL 2020



PROGRAMA
SEGURO DE
VIDA PARA
JEFAS DE FAMILIA

ID: _____

Nombre: _____

Estado: _____



BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



MARÍA LUISA ALBORES GONZÁLEZ
SECRETARIA DE BIENESTAR

ARIADNA MONTIEL REYES
SUBSECRETARIA DE BIENESTAR



CONTENIDO

Introducción.....	1
Contingencia.....	2
1. ¿Qué es la Contraloría Social?	2
1.1. ¿Quiénes participan?	2
2. Objetivo General.....	3
3. Del Comité de Contraloría Social.....	3
3.1 Personas que integran el Comité.....	3
3.2 Criterios Generales para establecer Asambleas y Constitución de Comités	3
3.3 Planeación y Operación de las Asambleas	4
3.3.1 Convocatoria para las Asambleas.....	6
3.3.2 Logística de la Asamblea.....	6
3.4 Criterios para la Constitución del Comité de Contraloría Social.....	8
3.4.1 Propuesta de Orden del Día	10
3.5 Vigencia del Comité de Contraloría Social.....	10
3.6 Actividades del Comité de Contraloría Social	11
3.7 Actividades de las Coordinaciones del Programa en las Delegaciones de Programas para el	11
4. De los Apoyos Otorgados por el Programa	12
5. Cobertura	13
6. Difusión	13
7. Capacitación y Asesoría.....	17
7.1 Plan De Capacitación y Asesoría, antes y después de la Asamblea	18
8. Informes de Contraloría Social.....	19
9. Coordinación	20
10. Actividades y plazos de captura de los responsables de la Contraloría Social del Programa.....	21
11. Del Sistema Informático de Contraloría Social.....	24
12. Procedimientos de captura de las coordinaciones en el SICS.....	24
13. Quejas y denuncias.....	24
14. Directorio	26
15. Anexos	29



INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en los Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Federales de Desarrollo Social (https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/159454/2016_10_28_MAT_sfp_Lineamientos_CS.pdf), actualmente Programas Integrales de Desarrollo de la Secretaría de Bienestar (https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5548010&fecha=11/01/2019); la Contraloría Social (CS), constituye una práctica de transparencia y de rendición de cuentas que contribuye al logro de los objetivos y estrategias en materia de política social; de acuerdo a la Ley General de Desarrollo Social (http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgds/LGDS_orig_20ene04.pdf), se define como el mecanismo de las y los beneficiarios para que, de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los Programas Integrales para el Desarrollo.

Es de suma importancia la vigilancia de todos los procesos que se realizan en la operación de los Programas Federales, como servidores públicos, se tiene la obligación de apegarse a la normatividad y actuar en un marco ético e institucional conforme a las leyes, es así, que las quejas de los beneficiarios o de la ciudadanía deben de verse como una oportunidad para modificar los procesos o la propia actitud. Razón por la cual, en el presente ejercicio fiscal se deberán enviar las quejas y denuncias recibidas y solventadas a las representaciones de la Secretaría de la Función Pública de cada entidad federativa y al Órgano Interno de Control.

En este sentido, y en cumplimiento al Capítulo VIII de la Ley General de Desarrollo Social, el **Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia (PSVJF)**, elaboró la presente Guía Operativa de Contraloría Social 2020, con el propósito de que las personas responsables de la operación del Programa en las Coordinaciones Estatales, conozcan e identifiquen los principales lineamientos, actividades y funciones de este proceso participativo, y que estos conocimientos sean transmitidos a las y los beneficiarios que conformaran los Comités de Contraloría Social para que ellos verifiquen el cumplimiento de las Reglas de Operación del Programa (ROP), la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al mismo y realicen o rescaten las observaciones que permitan mejorar la operación.

Por lo que, una vez que estén validados los documentos rectores de Contraloría Social para el ejercicio 2020 (Esquema de Contraloría Social, y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS), así como la Guía Operativa de Contraloría Social aprobada), serán capturados en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), y remitidos vía circular a cada una de las Coordinaciones Estatales del Programa en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir de su validación.

CONTINGENCIA

El tema de salud, específicamente la contingencia debido al Covid-19, ha trastocado las relaciones sociales que se venían desarrollando, en todos los ámbitos, no solo de la vida nacional, sino mundial. Esta nueva etapa, que de acuerdo con los expertos durará algún tiempo, requiere que todos los Programas y quehaceres de la sociedad, modifiquen las formas de participación colectiva que se venían implementando. En este sentido, la creación de Comités de Contraloría Social y su importante labor de supervisión y vigilancia, deben de adecuarse a los nuevos lineamientos y ordenamientos, que en tiempo y forma nos hagan llegar las autoridades de Salud competentes, mediante los comunicados o el Diario Oficial de la Federación, lo anterior, con el fin de salvaguardar la integridad de los ciudadanos que participen.

1. ¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA SOCIAL?

Se define a la Contraloría Social como el mecanismo de las y los beneficiarios para que, de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los Programas Integrales de Desarrollo, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y que el manejo de los recursos públicos, se realice bajo esquemas de transparencia, eficacia, honestidad, legalidad y rendición de cuentas.

1.1 ¿QUIÉNES PARTICIPAN?

En este proceso participan tres figuras, las cuales de manera integral coadyuvan en la promoción y operación de la Contraloría Social en los Programas Integrales de Desarrollo:

- **Instancia Normativa del Programa (DGSVJF)**, es definida como la Unidad Administrativa de la dependencia o entidad de la Administración Pública Federal que tiene a su cargo el Programa Integral de Desarrollo y es la responsable directa de la promoción de la Contraloría Social, quien a través de las Coordinaciones Estatales del Programa, proporciona a las y los beneficiarios la información referente a la operación del Programa, conforme a lo establecido en las Reglas de Operación vigentes en forma completa, oportuna, clara, sencilla y veraz.
- **Coordinaciones del Programa en las Delegaciones de cada entidad federativa**, es definida como la figura responsable de establecer, coordinar y ejecutar el Programa Federal, en el ámbito estatal.
- **Las personas responsables de las y los beneficiarios y/o personas beneficiarias mayores de edad incorporadas al Programa**, son las

personas quienes de manera honoraria integrarán y participarán en los Comités de Contraloría Social, cuya función es la supervisión, seguimiento, vigilancia de la ejecución, la operación del Programa, cumplimiento de metas y acciones comprometidas en éste, así como de la correcta aplicación de los recursos asignados.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer las estrategias de promoción, operación y seguimiento de las actividades de Contraloría Social a realizar por parte de las Coordinaciones del Programa en las Delegaciones en coordinación con la Instancia Normativa del Programa. Dichas estrategias deberán ser incluidas en el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS), de cada una de las Coordinaciones del Programa, el cual se tendrá que elaborar en base al Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PATCS).

3. DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

El Comité de Contraloría Social es la organización social constituida por las personas responsables de las y los beneficiarios y/o por beneficiarios mayores de edad, con el objetivo de supervisar, dar seguimiento, vigilancia de la adecuada ejecución del Programa, cumplimiento de las Reglas de Operación 2020 y la correcta aplicación de los recursos asignados.

3.1 PERSONAS QUE INTEGRAN EL COMITÉ

El número de integrantes que conformarán los Comités de Contraloría Social, se considerarán de acuerdo al número de personas que deseen participar, tomando en cuenta, que, podrán integrarse con un mínimo de 4 y un máximo de 5 integrantes. Los cuales se clasificarán de la siguiente manera:

- a)** Presidente (1)
- b)** Secretario (1)
- c)** Vocales (2)

3.2 CRITERIOS GENERALES PARA ESTABLECER ASAMBLEAS Y CONSTITUCIÓN DE COMITÉS

Con el propósito de incentivar y contar con la participación, de los beneficiarios mayores de 18 años de edad y los responsables de las hijas e hijos en orfandad, para la promoción de las actividades de Contraloría Social, como el seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones comprometidas; así como de la correcta aplicación de los recursos públicos asignados al Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, por

cada Delegación de Programas para el Desarrollo en cada entidad federativa, se convocará a la realización de Asambleas, en donde se conformaran los Comités de Contraloría Social de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- El número mínimo de Asambleas a realizar por Estado será de cuatro.
- Las Asambleas se efectuarán mediante convocatoria a los beneficiarios mayores de edad y Responsables de las hijas e hijos en orfandad.
- En cada Asamblea se podrá constituir un Comité de Contraloría Social.
- Las Asambleas se organizarán durante la ejecución del Programa.
- En cada una de las Asambleas deberán estar presentes los beneficiarios y los representantes de las instancias; pudiendo estar presentes en su caso, las personas servidoras públicas del Órgano Estatal de Control respectivo.
- La condición de integrante de un Comité se pierde por las siguientes causas:
 - I. Muerte del integrante;
 - II. Separación voluntaria, mediante escrito dirigido a los miembros del Comité;
 - III. Acuerdo del Comité tomado por mayoría de votos;
 - IV. Acuerdo de la mayoría de los beneficiarios del programa federal de que se trate, y
 - V. Pérdida del carácter de beneficiario.
- El Comité de Contraloría Social designará de entre los beneficiarios del Programa al integrante sustituto y lo hará del conocimiento a través del formato **A5. ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL** a la Representación Federal, para que ésta verifique su calidad de beneficiario y, de ser procedente, lo registre como miembro del Comité, debiendo capturar los cambios respectivos en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) y expedir la constancia de registro con la actualización correspondiente.

3.3 PLANEACIÓN Y OPERACIÓN DE LAS ASAMBLEAS

La localidad donde se llevará a cabo la convocatoria será designada en la Planeación del Operativo con el nombre de Localidad Sede.

Antes de iniciar el operativo se deben realizar las siguientes actividades preparatorias:

- La Instancia Normativa mandará a los Coordinadores del Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, la lista que contiene las localidades donde residen los Beneficiarios, especificando el número de beneficiarios por localidad, estas serán designadas durante el Operativo con el nombre de Localidades Origen.
- La Coordinación del Programa en conjunto con los Subdelegados Regionales, deberán organizar y definir cuáles de las Localidades Origen serán Localidades Sedes, tomando en cuenta la cercanía y las vías de comunicación.
- Todas las actividades para la promoción y operación de la Contraloría

Social 2020, así como la vigilancia anual de los apoyos entregados a las y los beneficiarios del Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, deberán realizarse en colaboración con las Coordinaciones de los Programas: Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Programa Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente. Sin embargo, la planeación, organización, capacitación, verificación en campo, evaluación, recolección, integración de los informes y captura en el sistema (SICS), será Responsabilidad de los Coordinadores del Programa.

- Una vez establecidas la totalidad de las Localidades Sede, se determinarán los horarios y las fechas de la instalación de las Asambleas, dentro de los plazos establecidos por la Instancia Normativa.
- La Coordinación Encargada, deberán de designar a los Responsables de Sede y los Responsables de Ruta.
- La Instancia Normativa validará la información y autorizará la calendarización.
- El Calendario será devuelto al Coordinador del Programa ubicado en la sede de la Delegación de Programas para el Desarrollo de cada estado, ahora Delegación.
- La Delegación colaborará y proporcionará el apoyo logístico para contar con los materiales necesarios (sillas, mesas, etc.); así como de las gestiones necesarias con las autoridades locales, para que las asambleas cuenten con servicios médicos, protección civil, y en su caso, elementos de seguridad.
- La Coordinación Encargada enviará a los operativos el archivo validado con las Localidades Sedes.
- La Instancia Normativa generará y enviará el Paquete Operativo de Contraloría Social con la documentación necesaria.
- El Paquete Operativo del Programa Seguro de Vida Para Jefas de Familia contendrá:

- 1. A1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**
- 2. A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL**
- 3. A3. LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y ASESORIA (INTEGRANTES DEL COMITÉ)**
- 4. A4. MINUTA DE REUNIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL**
- 5. A5. ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**
- 6. A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**
- 7. FORMATO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS**
- 8. FORMATO DE VIGILANCIA DEL PROGRAMA**
- 9. Tríptico de la Contraloría Social.**
- 10. Cartel de Contraloría Social.**

- La Delegación apoyará a imprimir y distribuir el material, garantizando la efectiva y correcta entrega del mismo a los operativos e informará a la Instancia Normativa el número de materiales que fue proporcionado a

los beneficiarios vía correo electrónico.

- Se distribuirá el material de Contraloría Social a los Responsables de Sede antes de la realización de la Asamblea.
- El Responsable del material entregará la Lista de Verificación a los Responsables de Ruta.
- El Responsable de Ruta llamará vía telefónica, dos días previos a la instalación de la Asamblea, al Responsable de Sede para garantizar que dispone de todo el material y logística.

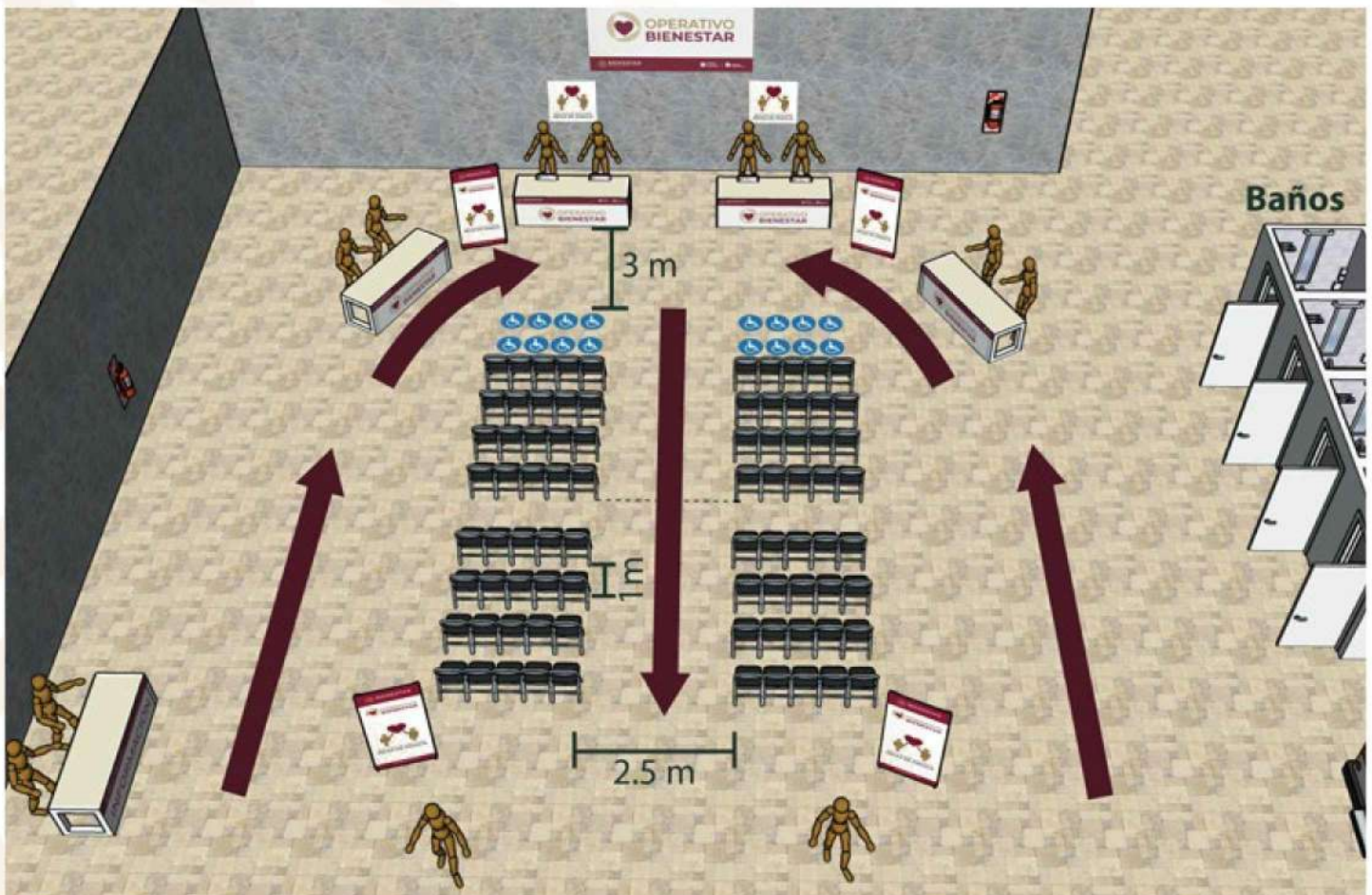
3.3.1 CONVOCATORIA PARA LAS ASAMBLEAS

- El Coordinador del Programa y el Subdelegado Regional coordinarán con los Responsables de Ruta y los Responsables de Sede la implementación de la Convocatoria, tomando en consideración la planeación y fechas de las Asambleas a realizar.
- El personal operativo efectuará la convocatoria, por medio de visitas domiciliarias, vía telefónica y/o perifoneo a los Beneficiarios mayores de edad y Responsables de hijas e hijos en orfandad, para invitarlos a asistir las Localidades Sede y a participar en la Asamblea donde Constituirán Comités de Contraloría Social.
- En cada Localidad Origen y Localidad Sede se pegarán carteles, en los que se muestre la información de las fechas, horarios y lugares, donde se llevarán a cabo las Asambleas.



3.3.2 LOGÍSTICA DE LA ASAMBLEA

- El Responsable de Sede y su equipo de trabajo, llegará al menos con dos horas de anticipación al lugar de la Convocatoria.
- Instalarán la Mesa de Atención y la logística, donde se presidirá la reunión para la Constitución de Comités de Contraloría Social.
- Colocarán la imagen institucional.
- Instalarán y colocarán los materiales requeridos (sillas, mesas, lonas, equipo de sonido entre otros).
- Conforme lleguen las personas, los auxiliares de Responsables de Sede, darán la bienvenida a los beneficiarios mayores de 18 años de edad y los responsables de las hijas e hijos en orfandad.



3.4 CRITERIOS PARA LA CONSTITUCIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL

- I. El Comité de Contraloría Social estará constituido por las y los Beneficiarios mayores de edad y Responsables de las hijas e hijos en orfandad del Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia.
- II. **De todo el proceso de la Constitución del Comité de Contraloría Social, se tomará evidencia fotografía.**
- III. Se registrará a la entrada la asistencia de todos los participantes en el formato, **A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL.**
- IV. Los integrantes del Comité se clasificarán de la siguiente manera:
 - › Presidente.
 - › Secretario.
 - › Dos vocales.
- V. Antes de ser votados se validará que cada propuesta pertenezca al padrón de Beneficiarios vigente (lo anterior en fundamento a la disposición Décimo Novena, fracción II, de los Lineamientos de Contraloría Social).
- VI. De las personas que se anoten en la **A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL**, se aceptarán cuatro propuestas como máximo, para ser parte del Comité. Las cuáles serán votados a mano alzada. El que obtenga mayor cantidad de votos, será el presidente y así sucesivamente.
- VII. Posterior a la votación se tomará protesta de los miembros del Comité de Contraloría Social, al frente de todos los asistentes a la Asamblea.
- VIII. Se realizará la capacitación y asesoría a los integrantes del Comité sobre el Programa y la Contraloría Social (¿Qué es?, funciones de cada integrante e importancia).
- IX. Se formalizará el registro del Comité mediante el llenado de los siguientes formatos:
 - › A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL.
 - › A1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL (para el presente ejercicio fiscal 2020, se incluyó en el formato la siguiente leyenda: *“Este Comité fue integrado por ciudadanos que, por mutuo propio, desean integrarse a las labores de seguimiento y vigilancia de la operación y aplicación de las Reglas de Operación, igualdad de oportunidades y dispersión de los apoyos a los beneficiarios de este Programa. Por lo que su firma hace constar, su voluntad de formar parte en esta tarea de gran importancia para la transparencia y rendición de cuentas”*. Cabe señalar que, al complementar este instrumento, se plasma el deseo y determinación de la comunidad y de los propios integrantes a formar parte de dicho Comité, debido a que en el Acta de Constitución del Comité de Contraloría Social, se presentan todos los elementos necesarios como los indicados para el Escrito Libre (*“nombre del programa federal de*

que se trate, el ejercicio fiscal respectivo, la representación y domicilio legal donde se constituye el Comité, así como los mecanismos e instrumentos que utilizará para el ejercicio de sus actividades, además de la documentación que acredite la calidad de beneficiario”), lo anterior fundamentado en la Disposición Décimo Novena, fracción II, de los Lineamientos de Contraloría Social, “Los integrantes del Comité entregarán a la Representación Federal y, en su caso, a la Instancia Ejecutora un escrito libre para solicitar el registro del propio Comité...”

- ▶ A3. LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y ASESORIA (INTEGRANTES DEL COMITÉ), con la respectiva evidencia fotográfica.
- X. Los formatos deben ser firmados, de acuerdo a lo estipulado en cada uno de ellos.
- XI. El Coordinador del Programa o Responsable de Sede, entregará una copia simple o formato digital por vía electrónica del A1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL.
- XII. El formato A4. MINUTA DE REUNIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL se llenará cuando los integrantes del comité de Contraloría Social sean convocados por las coordinaciones de las instancias normativas y las instancias ejecutoras, con la finalidad de revisar todas las actividades de la contraloría social (lo anterior en fundamento a la disposición Vigésima Segunda, primer y segundo párrafo, de los Lineamientos de Contraloría Social).
- XIII. Al finalizar se llenará el formato **A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL** del Comité de Contraloría Social.
- XIV. Derivado de la concepción del proceso para la Conformación de los Comités de Contraloría Social, que se basan en la participación honorífica, responsable y cívica, donde cada miembro propuesto o auto-propuesto es ratificado por los integrantes de la Asamblea, por parte de los miembros del Comité, los Coordinadores son los responsables de asesorar al Comité de Contraloría Social para la elaboración del Acta de Registro de Constitución del Comité. Los Responsables proporcionaran al Comité de Contraloría Social la información sobre la operación del Programa y sobre el ejercicio de sus actividades.
- XV. El formato A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL será llenado por cada uno de los asistentes a la Asamblea, esta actividad corresponde a los integrantes de los Comités de la Contraloría Social, al inicio de la Asamblea.
- XVI. El llenado de los formatos: A1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL, A3. LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y ASESORIA (INTEGRANTES DEL COMITÉ) y A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL, se realizará al término de la Asamblea.
- XVII. El Responsable de la Sede resguardará y entregará la paquetería obtenida en el proceso a el Responsable de Ruta y este a su vez al Subdelegado Regional o Coordinador del Programa.

XVIII. Las Coordinaciones del Programa registrarán en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS) a los Comités de Contraloría Social constituidos, en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la fecha de constitución. Una vez capturado el Comité de Contraloría Social en el SICS, se deberá generar la “Constancia de Registro de Comité”, con fundamento en la Disposición DÉCIMO PRIMERA, fracción VII, de los Lineamientos, *“El procedimiento para la captura de información en el Sistema Informático de Contraloría Social de acuerdo a lo establecido en la Estrategia Marco”*.

3.4.1 PROPUESTA DE ORDEN DEL DÍA

1. Llenado del formato A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL.
2. Bienvenida de los beneficiarios.
3. Objetivo de la Asamblea.
4. Tema: ¿Qué es la Contraloría Social?, ¿Qué es un Comité de Contraloría Social? y Funciones de los miembros del Comité de Contraloría Social.
5. Propuesta o auto-propuesta para integrar el Comité.
6. Presentación de las propuestas o auto-propuestas (cada persona mencionara sus datos generales y la razón por la que quiere participar en el Comité).
7. Votación para integrarse al Comité.
8. Llenado de A1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL
9. Toma de protesta de los integrantes del Comité de Contraloría Social.
10. A3. LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y ASESORIA (INTEGRANTES DEL COMITÉ)
11. Capacitación de Contraloría social
12. Vigilancia de actividades
13. Asuntos Generales.
14. Llenado del A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL
15. Despedida y agradecimientos.

3.5 VIGENCIA DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los Comités de Contraloría Social tendrán vigencia desde la celebración de la Asamblea, hasta finalizar el año fiscal en curso.

Los Comités de Contraloría Social para ejercicios fiscales subsecuentes podrán ser renovados bajo los siguientes criterios:

- Las y los integrantes del Comité del ejercicio fiscal 2020, que se auto propongan para continuar trabajando honoríficamente en el Comité de Contraloría Social y estos sean ratificados por la Asamblea 2021.
- En tal caso, se emitirá a través del SICS, una nueva constancia de registro,

correspondiente al siguiente ejercicio fiscal, la cual será entregada al Comité de Contraloría Social en el primer semestre del ejercicio fiscal correspondiente.

3.6 ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

Los Comités realizarán las siguientes actividades de Contraloría Social, atendiendo a las características del Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia:

- I.** Solicitar la información pública relacionada al Programa y apoyos otorgados.
- II.** Vigilar que:
 - a)** Se difunda información suficiente, clara, sencilla, veraz y oportuna sobre la operación del Programa.
 - b)** El ejercicio de los recursos públicos de los apoyos destinados a las personas beneficiarias se otorgue de forma oportuna, cumplan con los periodos de ejecución, sean transparentes y en apego a las Reglas de Operación 2020.
 - c)** Los beneficiarios del Programa cumplan con los requisitos de acuerdo a las Reglas de Operación 2020.
 - d)** Exista documentación comprobatoria del ejercicio de los recursos públicos y de la entrega de los apoyos a las y los beneficiarios.
 - e)** El Programa no se utilice con fines políticos, electorales, de lucro u otros distintos al objeto del mismo.
 - f)** El Programa se ejecute en un marco de igualdad entre mujeres y hombres.
 - g)** En las instalaciones de cada Coordinación del Programa, en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, se encuentre la documentación comprobatoria de la entrega de los apoyos a las y los beneficiarios.
- III.** Recibir las quejas y denuncias sobre la aplicación, ejecución o desviación del Programa; recabar la información de las mismas y, en su caso, presentar la información recopilada en la Coordinación del Programa. Este a su vez lo hará llegar a la Instancia Normativa y esta a la Secretaría de la Función Pública de manera periódica.
- IV.** Recibir las quejas y denuncias que puedan dar lugar a fincar responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con el Programa, así como turnarlas a las autoridades competentes para su atención.

3.7 ACTIVIDADES DE LAS COORDINACIONES DEL PROGRAMA EN LAS DELEGACIONES DE PROGRAMAS PARA EL DESARROLLO

- I.** Las Coordinaciones del Programa, deberán atender los requerimientos en materia de Contraloría Social realizados por la Instancia Normativa.

- II. Realizarán capacitaciones y asesorías necesarias que permitan la adecuada realización de las actividades de Contraloría Social por parte de los Comités, mismas que deberán registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), dentro de los 30 días hábiles posteriores a su ejecución.
- III. Las Coordinaciones del Programa, son los responsables de la integración de los Comités de Contraloría Social, por lo que realizarán las acciones, antes señaladas, con la finalidad de contar por lo menos con cuatro Comités por entidad federativa. Incentivar la participación de los Beneficiarios mayores de edad y Responsables de las hijas e hijos en orfandad, donde estos puedan expresar libremente sus necesidades, opiniones, quejas, denuncias y peticiones relacionadas con el Programa.
- IV. Recopilar y capturar los Informes del Comité de Contraloría Social (**A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**), mismos que deberán registrar en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), dentro de los 10 días hábiles posteriores a su ejecución.
- V. Cada Coordinación del Programa, realizará un Informe sobre las acciones en materia de Contraloría Social ejecutadas durante el ejercicio fiscal 2020 y podrá proponer acciones de mejora que incidan en la operación y vigilancia de los apoyos otorgados a las y los beneficiarios del Programa, de tal manera que se generará un Informe final por cada Delegación.

4. DE LOS APOYOS OTORGADOS POR EL PROGRAMA PRESUPUESTO A VIGILAR

Por las características específicas del Programa, en donde más del 80% de las y los beneficiarios son menores de edad, los mecanismos para que se verifique de manera organizada el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos, será a través de la conformación de Comités de Contraloría Social en Asambleas; los cuales vigilarán el 10% del monto total que perciben los beneficiarios activos del Programa a nivel Nacional.

El Programa otorga un apoyo monetario directo mensual, el cual se entrega a las personas beneficiarias de manera bimestral, de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación 2020:

NIVEL EDUCATIVO	MONTO MENSUAL (M.N.)
De recién nacido (a) hasta preescolar	\$ 360.00
Primaria	\$ 600.00
Secundaria	\$ 845.00
Media superior	\$1,090.00
Superior	\$1,200.00

El apoyo monetario para las hijas e hijos en orfandad materna de hasta cinco

años de edad, se proporcionará sin que sea obligatorio presentar comprobante de estudios. A partir de los seis años, el apoyo se entregará siempre y cuando la niña, niño, adolescente y joven se encuentren cursando cualquiera de los niveles educativos señalados y se presente constancia actualizada, emitida por la Institución del Sistema Educativo Nacional.

5. COBERTURA

El Programa tiene cobertura Nacional.

6. DIFUSIÓN

Las actividades de difusión se desarrollarán con base en las características operativas del Programa y particularidades de cada entidad Federativa o Delegaciones, tomando en cuenta el presupuesto asignado a la operación. En todos los casos, se deberá proporcionar al menos la siguiente información:

De acuerdo con las Reglas de Operación vigentes, las Delegaciones y los Coordinadores del Programa en el estado, en coordinación con la Instancia Normativa, serán las encargadas de realizar la promoción y difusión de las actividades de Contraloría Social en cada entidad federativa. Por lo que establecerá una estrategia de difusión encaminada a informar a las y los Responsables de los beneficiarios, a las y los beneficiarios mayores de edad y a la sociedad en general, de los objetivos, alcances y acciones del Programa, a través de diferentes medios.

- Las acciones de la Contraloría Social forman parte de la estrategia de difusión del Programa.
- Se distribuirá mediante correo electrónico el cartel y tríptico de la Contraloría Social del Programa para su reproducción y distribución en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo. La distribución dependerá del presupuesto que se tenga para este rubro, de no contar con este, la difusión se realizará de manera electrónica o verbal.
- Las características de la población, tipos de apoyo, procedimientos y trámites para la obtención de los beneficios se encontrarán disponibles para su consulta en la siguiente dirección electrónica: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5583230&fecha=31/12/2019
- La Instancia Normativa elaborará y enviará a las Coordinaciones del Programa, en las Delegaciones el material de difusión.
- Las Coordinaciones en las Delegaciones, del Programa también podrán elaborar material de difusión y capacitación, mismo que será enviado previa publicación a la Instancia Normativa para ser validado y será registrado en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).
- En todos los casos, previo conocimiento y aprobación de la Instancia Normativa, las propuestas de los materiales de difusión serán analizados en su congruencia con los lineamientos en materia de imagen institucional.

Por lo que, todos los materiales de difusión, tanto de la Instancia Normativa como de las Coordinaciones en las Delegaciones (previa autorización), se entregará a los integrantes de los Comités.

Así mismo, como parte de las actividades de difusión se incluyen los siguientes aspectos:

- Requisitos para la entrega de apoyos.
- Características generales de los apoyos que otorga el Programa.
- Requisitos para ser beneficiario(a) del Programa.
- Tipos y montos de apoyos que ofrece el Programa.
- Derechos y obligaciones de las y los beneficiarios.
- Periodo de ejecución y fechas de entrega de los apoyos.
- Medios institucionales para presentar quejas y denuncias.
- Medidas para garantizar la igualdad entre mujeres y hombres en la aplicación del Programa.
- Población a la que va dirigida la obra, apoyo o servicio del Programa.
- Procedimientos para realizar las actividades de Contraloría Social.
- Instancia Normativa, Coordinaciones del Programa en las sedes de las Delegaciones de Programas para el Desarrollo y Órganos de Control, así como el Directorio con los datos de contacto del personal de dichas instancias.

Se proporcionará a los Comités, de manera completa, clara, sencilla y oportuna, la información que contemple en las actividades de difusión, a través de trípticos, trípticos, volantes, folletos, carteles, guías, medios electrónicos, entre otros, a efecto que realicen las actividades de Contraloría Social, de acuerdo al presupuesto con el que se cuente.

A continuación, se muestran los materiales de Difusión que se entregarán en las Asambleas, para la promoción y operación de la Contraloría Social.

- Tríptico y Cartel.
- Otros (en caso de envío posterior a las delegaciones durante el año).

ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL



Durante la entrega de la Pensión, deben:

- **Vigilar** que la atención sea igualitaria para hombres y mujeres, prioritaria a Beneficiarios del Programa y sin ningún tipo de discriminación.
- **Exigir** un servicio eficiente, eficaz y con calidez.
- **Verificar** que la Pensión se entregue a personas que cumplan con los criterios y requisitos establecidos.
- **Denunciar** servidores que nieguen solicitudes o dificulten trámites a beneficiarios en la Mesa de Atención.
- Expresar **dudas y propuestas** a los y las responsables del Programa.
- Fomentar la **cultura de la denuncia** entre los Beneficiarios.



Para más información:
Secretaría de Bienestar
Subsecretaría de Desarrollo Social y Humano
Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia

Larga distancia sin costo:
01-800-007-3705
Ext. 54947 y 54951

Para presentar **quejas y denuncias**:
Órgano Interno de Control

Larga distancia sin costo:
01-800-007-3705
5328-5000, Ext. 51508
organo.interno@bienestar.gob.mx
Fiscalía General de la República (FGR)
Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE)
Lada sin costo 01 800 833 7233
fepadenet@gob.mx

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político.
Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social.
Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.

www.gob.mx/bienestar



BIENESTAR
SUBSECRETARÍA DE BIENESTAR

CONTRALORÍA SOCIAL



SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA

¡ACABEMOS CON LA CORRUPCIÓN!
VIGILANDO LA CORRECTA APLICACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y PROYECTOS PRIORITARIOS

Tríptico del PSVJF de la Contraloría Social (anverso)

¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA SOCIAL?

Es la **participación de las y los beneficiarios** de Programas de Desarrollo Social para que, de manera organizada, verifiquen el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos.

En el Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, **se vigila que los recursos lleguen a su objetivo** para hacer valer los derechos sociales y garantizar la educación de las niñas, los niños y jóvenes en estado de orfandad.

¿CUÁL ES EL OBJETIVO?

Vigilar la correcta operación del Programa bajo esquemas de **transparencia, eficacia, honestidad, legalidad y rendición de cuentas**, para garantizar el futuro un mejor futuro de los niños y jóvenes.

¿QUÉ ES UN COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL?

El Comité de Contraloría Social es la organización social constituida por las y los Beneficiarios mayores de edad y/o sus representantes del Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia.

¿CÓMO SE CONSTITUYEN LOS COMITÉS?

Se organiza una reunión con los Beneficiarios, los representantes de las instituciones federales y la instancia ejecutora del programa.

- La integración del comité deberá ser equitativa entre hombres y mujeres.
- Se realiza un escrito libre para solicitar la integración del comité.

**¡ACABEMOS CON LA CORRUPCIÓN!
PARTICIPA Y DENUNCIA PARA QUE LAS
NIÑAS, LOS NIÑOS Y JÓVENES, TENGAN
UN MEJOR FUTURO.**



- La Representación Federal:
 - verificará que sea beneficiario del programa.
 - Asesorará al comité y le proporcionará toda la información correspondiente al programa.
 - Registrará al comité en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS).

¿CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

- Recibir las quejas y denuncias de los Beneficiarios.
- Ir a las reuniones que convoque el personal de la delegación o mesa de atención.
- Estar en contacto con personal de la delegación para obtener información de la Pensión.
- Dar a conocer a la población la información del Seguro de Vida para Jefas de Familia.
- Verificar que los Beneficiarios reciban información de manera clara y oportuna.
- Verificar que se cumpla con las fechas y horarios establecidos para la instalación de la Mesa de Atención para la entrega de la Pensión a los Beneficiarios.
- Registrar en el Informe de Contraloría Social, la información observada en la Mesa de Atención durante la entrega de la Pensión.

Tríptico del PSVJF de la Contraloría Social (reverso).



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



SEGURO DE VIDA
PARA
JEFAS DE FAMILIA



¡ACABEMOS CON LA CORRUPCIÓN!

La **Secretaría de Bienestar** y la **Secretaría de la Función Pública**, te invitan a ser parte de la **Contraloría Social**. Vigilemos la operación de los **Programas de Desarrollo Social** para garantizar la transparencia, eficacia, honestidad y legalidad.

Denuncia si ves que alguna o algún servidor público:

1. Niega o dificulta las solicitudes o trámites.
2. No entrega el apoyo de acuerdo con la fecha y lugar programados.
3. Condiciona los apoyos.
4. Oculta o niega información sobre la entrega de apoyos.
5. Cobra por el servicio a los beneficiarios.
6. Pide que votes por alguna o algún candidato o partido político.
7. Maltrata a las personas beneficiarias de la Pensión.

SECRETARÍA DE BIENESTAR

01 800 007 3705

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

5328 5000 Ext. 51508
organo.interno@bienestar.gob.mx

FISCALÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (FGR)

Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE)

01 800 833 7233
fepadenet@gob.mx

www.gob.mx/bienestar

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social. Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.

Cartel del PSVJF de la Contraloría Social



7. CAPACITACIÓN Y ASESORIA

Para proporcionar la capacitación, apoyo y asesoría necesarias que permitan la adecuada realización de las actividades de Contraloría Social, se considerará lo siguiente:

La Instancia Normativa capacitará y asesorará de manera permanente a las y los servidores públicos de las Coordinaciones del Programa, considerando los procesos en cada uno de los niveles de intervención de la Contraloría Social, para estandarizar su labor, institucionalizar el conocimiento, compartir las mejores prácticas y cumplir con la normatividad aplicable, a efecto de fortalecer lo siguiente:

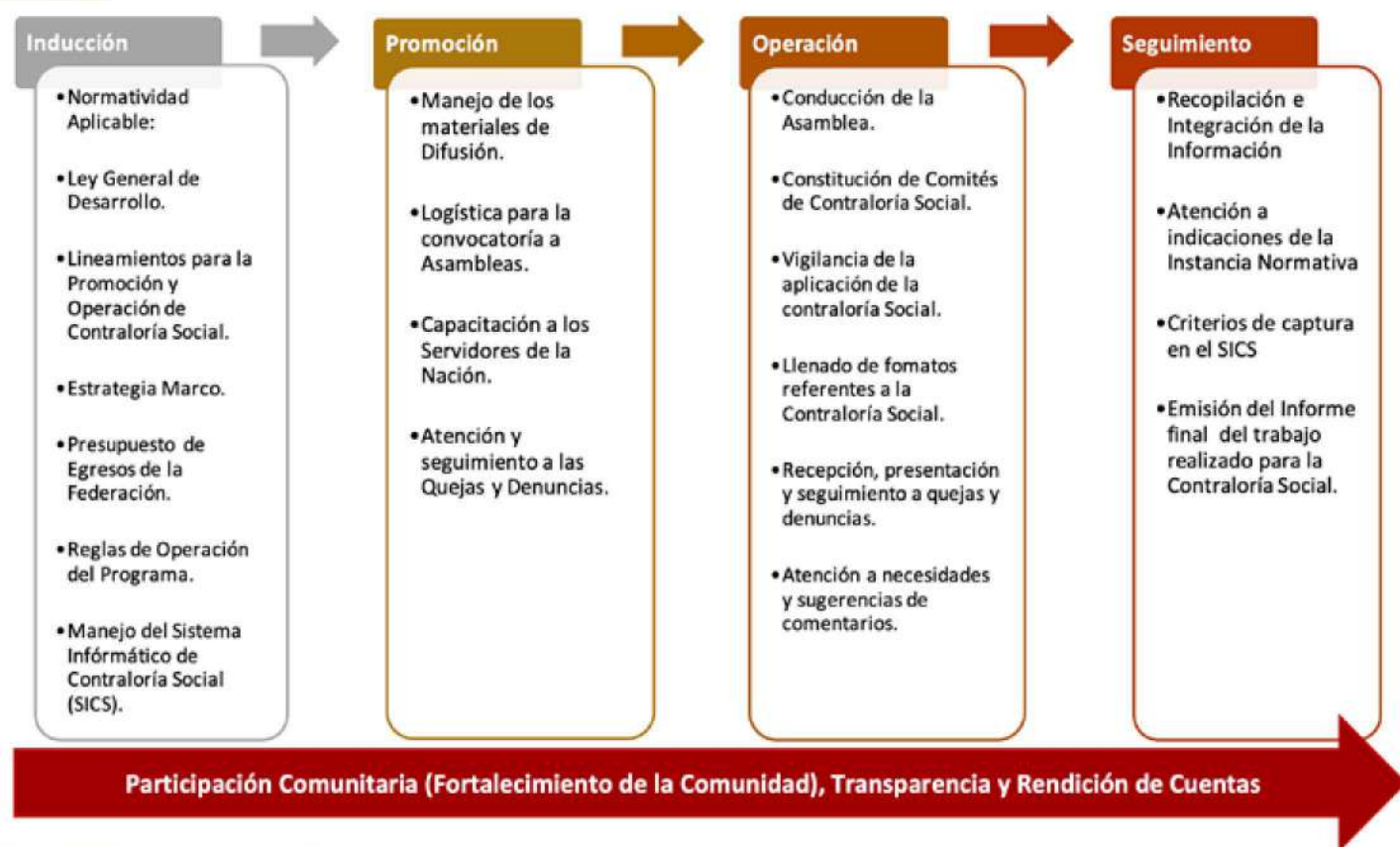
- a) Los mecanismos de organización de los beneficiarios;
- b) Los conocimientos y estrategias de vigilancia;
- c) Los mecanismos de diálogo ciudadanía-gobierno.

Para llevar a cabo lo anterior, se consideran como objetivos específicos de la capacitación en Contraloría Social los siguientes:

- Que las y los beneficiarios mayores de edad y los Responsables de las hijas e hijos en orfandad del Programa, conozcan el Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia e identifiquen qué es la Contraloría Social;
- Que las y los integrantes de los Comités de Contraloría Social, cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de Contraloría Social;
- Que las y los servidores públicos cuenten con los conocimientos para llevar a cabo las actividades de promoción de la Contraloría Social;
- Que las y los servidores públicos cuenten con los conocimientos para llevar a cabo el seguimiento de las actividades de operación de la Contraloría Social;
- Que las y los servidores públicos cuenten con los conocimientos para la implementación de las estrategias de Contraloría Social en los Programas Integrales para el Desarrollo de Contraloría Social.

7.1 PLAN DE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA, ANTES Y DESPUÉS DE LA ASAMBLEA

Los Servidores Públicos en las entidades federativas serán capacitados por la Instancia Normativa y ellos a su vez capacitarán a todos los actores involucrados en este proceso, principalmente a los integrantes de los Comités de Contraloría Social, tomando como ejemplo el siguiente esquema:



Las capacitaciones o asesorías pueden realizarse por los siguientes medios:

- Videoconferencia presencial.
- Llamada telefónica.
- Vía correo electrónico.
- De manera presencial.

- I. Los Coordinadores del Programa, que requieran capacitación adicional a la impartida por la Instancia Normativa, tendrán que presentar una solicitud vía correo electrónico o por oficio dirigido a la Instancia Normativa indicando los temas que desean recibir, el número de personas que recibirán la capacitación y el objetivo de la capacitación.
- II. Por su parte, la Instancia Normativa se encargará de gestionar ante la Secretaría de la Función Pública (SFP), el acompañamiento para la capacitación de los Coordinadores del Programa en todas las entidades federativas.

- III. Para efecto de capacitación a los Comités, tanto la Instancia Normativa como las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, elaboraran el material.
- IV. La capacitación y asesoría para los servidores públicos, se brindará en las instalaciones de las Coordinaciones del Programa, la cual se ubica dentro de las Delegaciones de la Secretaría de Bienestar en cada entidad federativa, para el caso de la capacitación y asesoría para beneficiarios e integrantes de los Comités, las Coordinaciones del Programa en conjunto con las Delegaciones, determinaran el lugar en el cual se brindará la capacitación.
- V. Dichas actividades de capacitación y asesoría deberán ser registradas en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), en un plazo no mayor a 30 días hábiles posteriores a su ejecución, adjuntando la **A3. LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y ASESORIA (INTEGRANTES DEL COMITÉ).**
- VI. La Instancia Normativa y Ejecutora determinaran si se realizarán o no reuniones con los beneficiarios, adicionales a la constitución del Comité, esto en fundamento a la Disposición Vigésimo Segunda, primer y segundo párrafo de los Lineamientos:

“La Representación Federal o, en su caso, la Instancia Ejecutora, deberá realizar reuniones con los beneficiarios de los programas federales, con la participación de los integrantes de los Comités, a fin de promover que realicen actividades de Contraloría Social, así como de que expresen sus necesidades, opiniones, quejas y denuncias y peticiones relacionadas con los programas federales.

La periodicidad de dichas reuniones se determinará en función de las características y necesidades operativas del programa federal y deberán celebrarse en los términos que se establecen en la Estrategia Marco...”

8. INFORMES DE CONTRALORÍA SOCIAL

Durante las actividades de la Contraloría Social en las Asambleas, las Coordinaciones del Programa en las Delegaciones, serán las responsables de capacitar y organizar el adecuado llenado de Informes, producto de la vigilancia de la promoción y operación de la Contraloría Social por las y los integrantes de los Comités (**A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL**).

Los Informes que emitan los Comités, deberán contener los Resultados de las Actividades de Contraloría Social y serán entregados a los Responsables de la coordinación de las Asambleas, que a su vez los harán llegar a las Coordinaciones del Programa, con sede en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, conforme al procedimiento establecido en la presente Guía Operativa.

Es importante mencionar que los Resultados, deben ir acorde a lo dispuesto en las Reglas de Operación vigentes, ya que la vigilancia, está en función de los apoyos monetarios mensuales que se entregan a los beneficiarios de manera bimestral.

Los informes elaborados por los Comités, deberán incluir la siguiente información:

- Denominación del Programa Federal,
- Número de registro del Comité,
- Entidad federativa, municipio o alcaldía de la Ciudad de México y localidad,

- Obra, apoyo o servicio vigilado,
- Período que comprende el Informe,
- Fecha de elaboración,
- Nombre y firma del integrante del Comité que elaboró el Informe y,
- Nombre y firma del servidor público que recibe el Informe.

Una vez recolectados los Informes, las Coordinaciones en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, capturarán en un plazo no mayor a 30 días hábiles posteriores a la conclusión de la entrega de los apoyos, los Informes (uno por Comité) en el Sistema Informático de Contraloría Social.

ACTIVIDADES EN CAMPO	PERIODO DE EJECUCIÓN	PERIODO DE CAPTURA EN SICS
Aplicación de Informes de Contraloría Social.	Posterior a la fecha de la realización de la Asamblea.	Primeros 30 días hábiles posteriores a la conclusión de la Asamblea, donde se superviso la entrega de los apoyos.

Al término de cada periodo de captura, la o el Coordinador Estatal del Programa informará de los avances obtenidos a la instancia normativa.

9. COORDINACIÓN

La Instancia Normativa, a través de las Coordinadores del Programa, serán las encargadas de coordinar la aplicación de los “Lineamientos para la Promoción y Operación de la Contraloría Social en los Programas Integrales para el Desarrollo”, emitidos por la Secretaría de la Función Pública y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 28 de octubre de 2016, así como a lo dispuesto en el numeral 8.2 de las Reglas de Operación del Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia.

Para cumplir con lo anterior, la Instancia Normativa entregará a cada una de las Coordinaciones del Programa en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, la Guía Operativa, y el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Social (PACTS), validados por la Secretaría de la Función Pública, los cuales serán los documentos en donde se establecerán las actividades a realizar y los compromisos que asuman ambas partes.

Para el caso de aquellas Delegaciones de Programas para el Desarrollo, que celebren convenios de coordinación con alguna o algunas dependencias en las entidades federativas, deberán proporcionar a los Órganos Estatales de Control (OEC), toda la información pública relacionada con este convenio, además se deberá establecer en tales instrumentos jurídicos un apartado de Contraloría Social, en el cual se especificará lo siguiente:

- I. El compromiso de las Coordinadores del Programa para:
 - a) Proporcionar el Esquema de Contraloría Social.
 - b) Proporcionar la información pública relacionada con la operación del Programa, así como el material de difusión sobre las actividades de Contraloría Social, para que lo distribuyan entre los Comités.

De igual forma, la Instancia Normativa y los Coordinadores del Programa en las Delegaciones, para el cumplimiento de sus funciones de capacitación y asesoría podrán convenir el apoyo de los OEC, organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas o ciudadanos interesados en el tema, a quienes deberán proporcionar previamente la información, capacitación y asesoría necesarias.

10. ACTIVIDADES Y PLAZOS DE CAPTURA DE LAS Y LOS RESPONSABLES DE LA CONTRALORÍA SOCIAL DEL PROGRAMA

Instancia Normativa del Programa	Periodo de ejecución	Representación Federal del Programa	Periodo de ejecución
Designar a la o el enlace de Contraloría Social.	Durante el primer trimestre del ejercicio fiscal 2020		
Elaborar Esquema, Guía, y Programa Anual de Trabajo de CS (PATCS) y enviarlo a la SFP para su revisión y/o en su caso validación	Según lo acordado con la Secretaría de la Función Pública		
Atender las observaciones y/o recomendaciones realizadas por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción hacia los documentos normativos	Determinados por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción		
Validados los documentos normativos por la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción, registrar la captura de los mismos en el SICS	10 días hábiles contados a partir de la validación por parte de la Coordinación General de Ciudadanización y Defensa de Víctimas de la Corrupción.		
Registrar en el SICS, la distribución de los materiales de difusión y en su caso de capacitación.	30 días hábiles contados a partir de la validación		
		Distribuir el material de difusión asignado por la Instancia Normativa en las localidades donde se ejecuta el Programa.	Posterior a la recepción del material.
Capacitar y asesorar en materia de Contraloría Social los Coordinadores del Programa, en las entidades federativas.	Registrar en el SICS a más tardar los 30 días hábiles, posteriores a su ejecución.		

Instancia Normativa del Programa	Periodo de ejecución	Representación Federal del Programa	Periodo de ejecución
Establecer la meta de Comités de Contraloría Social a constituir a nivel nacional.	Según lo acordado con la Secretaría de la Función Pública.		
Establecer el monto a vigilar por los Comités de Contraloría Social de acuerdo al PEF autorizado.	Según lo acordado con la Secretaría de la Función Pública.		
Designar a la persona responsable de las acciones de Contraloría Social en cada entidad.	Una vez validados los documentos normativos por la SFP, 10 días hábiles contados a partir de la validación.		
Registrar en el SICS, el alta de los datos de las personas responsables de cada una de las Coordinaciones del Programa, y asignarles el usuario y contraseña para el acceso al mismo.	10 días hábiles contados a partir de la designación de la persona responsable de las acciones de Contraloría Social.		
Remitir vía oficio la Clave de usuario y contraseña personalizada a cada una de las personas responsables de las acciones de Contraloría Social en cada entidad.	5 días hábiles posteriores al registro del alta de los datos de las personas responsables en el SICS.		
Una vez validados los documentos normativos por la SFP, remitir vía oficio a cada una de las Delegaciones de Programas para el Desarrollo (Representaciones Federales) y a los Coordinadores del Programa, el número de C.C.S a constituir.	Una vez validados los documentos normativos por la SFP, el plazo de ejecución, será solicitado vía oficio.		
		Constituir el número correspondiente de Comités de Contraloría Social en las localidades designadas por cada una de las Delegaciones, en donde se ejecute el mismo siguiendo el procedimiento marcado en el apartado 3.4 del presente documento.	La Constitución de Comités de Contraloría Social, se realizará desde el segundo trimestre y hasta el tercer trimestre del ejercicio fiscal 2020.

Instancia Normativa del Programa	Periodo de ejecución	Representación Federal del Programa	Periodo de ejecución
Solicitar a los Coordinadores del Programa, el PETCS para su revisión y/o en su caso su validación.	Una vez validados los documentos normativos por la SFP, 10 días hábiles contados a partir de la validación.		
		Elaborar el Programa Estatal de Trabajo de Contraloría Social (PETCS).	Enviarlo para la revisión y/o en su caso validación de la Instancia Normativa, previo requerimiento establecido en la solicitud de dicha Instancia.
Una vez validados los PETCS de las 32 entidades federativas, proporcionar las claves de acceso al SICS, para el registro de las acciones de CS.	2 días hábiles posteriores a la validación.		
Monitorear y dar seguimiento permanente a las acciones de Contraloría Social en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, mismas que deberán ser registradas en el SICS.		Registrar en el SICS, el PETCS validado por la Instancia Normativa.	5 días hábiles posteriores a la validación de la Instancia Normativa.
		Realizar las Asambleas en donde se conformarán los Comités de Contraloría Social y registrar en el SICS dicha acción.	15 días hábiles posteriores a su ejecución.
		Realizar capacitaciones, apoyos y asesorarías que permitan la adecuada realización de las actividades de Contraloría Social por parte de los Comités y registrar dichas acciones en el SICS.	30 días hábiles posteriores a su ejecución.
		Recopilar y capturar los Informes de Contraloría Social, de los apoyos vigilados por los Comités. Mismos que deberán ser capturados en el SICS.	30 días hábiles posteriores a su ejecución.
		Realizar un Informe sobre las acciones en materia de Contraloría Social ejecutadas durante el ejercicio fiscal 2020 y proponer acciones de mejora que incidan en la operación y vigilancia de los apoyos otorgados a las y los beneficiarios del Programa.	30 días hábiles posteriores al requerimiento de la Instancia Normativa.

11. DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE CONTRALORÍA SOCIAL

Una vez que la Instancia Normativa realice la captura de la información correspondiente al ejercicio fiscal vigente, en el Sistema Informático de Contraloría Social (SICS), se proporcionarán las claves de acceso a los Coordinadores del Programa, para el registro de actividades de Contraloría Social.

Los Coordinadores del Programa, deberán capturar en el SICS las actividades de promoción y operación de la Contraloría Social, así como la captura de Informes.

12. PROCEDIMIENTOS DE CAPTURA DE LAS COORDINACIONES EN EL SICS

Para realizar la captura en el SICS los Coordinadores del Programa, podrán apoyarse en el documento: "Manual de usuario (ejecutoras)", ubicado en la pantalla de inicio de cada usuario.



13. QUEJAS, DENUNCIAS E INFORMACIÓN

Los Coordinadores del Programa, informarán a las y los integrantes de los Comités que tienen la posibilidad de recibir quejas y denuncias para turnarlas a las autoridades competentes, en primera instancia a la Secretaría de la Función Pública, para lo cual deberán:

- Solicitar a la persona que presentó la queja o denuncia, llenar el formato correspondiente (**FORMATO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS**), describiendo detalladamente el asunto que presenta.
- Recibir la queja o denuncia.
- Preguntar a la o el interesado si existen pruebas, en caso afirmativo, solicitar fotocopias para entregarlas junto con la queja o denuncia.

- Con la información recopilada, presentarla al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar, con copia para la o el Titular del Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia a efecto de que se tomen las medidas a que haya lugar y envíe dicha información la Secretaría de la Función Pública.
- Se deberán registrar por separado las irregularidades detectadas, quejas y/o denuncias presentadas por cualquier medio, por parte de las Contralorías Sociales. La información registrada se compartirá con la Coordinación de Vinculación y deberá contener la siguiente información: nombre del comité o del grupo de Contraloría Social que manifiesta irregularidad o que presenta una queja y/o denuncia; nombre del Programa Federal, hecho manifestado, fecha de recepción y seguimiento, es decir, a quien se le turnó, número de folio, funcionaria/o pública/o responsable de dar atención y seguimiento. La información recibida será revisada junto con los Órganos Internos de Control correspondientes para fortalecer la atención a las quejas y denuncias.

Las actividades de captación de quejas y denuncias se llevarán a cabo por las personas que participan en este proceso: los Comités, las Coordinaciones del Programa en las Delegaciones de Programas para el Desarrollo, la Instancia Normativa y la Secretaría de la Función Pública.

La Delegación debe realizar un directorio con el responsable de cada uno de los Comités de Contraloría Social que incluya la siguiente información:

- Nombre
- Teléfono
- Correo Electrónico

Los Comités de Contraloría Social o Contralorías Sociales podrán remitir información que consideren pertinente a la Coordinación de Vinculación con Organizaciones Sociales y Civiles a través del correo electrónico institucional de la Contraloría Social contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx o vía telefónica al 55 2000 3000 ext. 3019.

La Secretaría de Bienestar pone a disposición de los Comités, y de la comunidad en general, las siguientes herramientas para la captación de quejas y denuncias:

SECRETARÍA DE BIENESTAR

Área de Atención Ciudadana

Teléfono: 5328 5000

Larga distancia sin costo: 01 800 007 3705

Correo electrónico: demandasocial@bienestar.gob.mx

Domicilio: Av. Paseo de la Reforma 51, Planta Baja, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México. C.P. 06600.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Teléfono: 5328-5000, Ext. 51431, 51465, 51460, 51441

Para recepción de quejas y denuncias Teléfono: 5328-5000, Ext. 51508

Correo electrónico: organo.interno@bienestar.gob.mx

Domicilio: Avenida Paseo de la Reforma No. 116, Piso 11, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Vía correspondencia: Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, CP 01020, Ciudad de México.

Vía telefónica: En el interior de la República al 01 800 11 28 700 y en la Ciudad de México 2000 2000.

Presencial: En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, PB, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.

Vía correo electrónico: contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx

Plataforma*.- Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción (para casos graves de corrupción que requieren de confidencialidad)

<https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

PROGRAMA SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA

Domicilio: Av. Paseo de la Reforma 51, Planta Baja, Col. Juárez, Cuauhtémoc, Ciudad de México. C.P. 06600.Tel. 53 28 5000, ext. 54949 y 54928.

ENLACES INSTANCIA NORMATIVA:

María Guadalupe Landeros García

Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia

Tel. 53-28-50-00 ext. 54928

guadalupe.landeros@bienestar.gob.mx

Lucila Concepción Núñez Bretón

Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia

Tel. 53-28-50-00 ext. 54949

lucila.nunez@bienestar.gob.mx



PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (PGR)

Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE).

Lada sin costo 01 800 833 7233

fepadenet@gob.mx

14. DIRECTORIO

Se anexa Directorio de las Instancias Ejecutoras de las 32 Entidades Federativas

ESTADO	TELÉFONOS	DIRECCIÓN INSTANCIAS EJECUTORAS
Aguascalientes	01 449 971 0271	Av. Julio Díaz Torre 110, Ciudad Industrial, Aguascalientes, Ags. C.P. 20290
Baja California	01 686 5561 132	Av. Mariano Arista 1278, Col. Nueva Sección Segunda, Mexicali, Baja California. C.P. 21100
Baja California Sur	01 612 1221 095	Calz. Gral. Agustín Olachea S/N, Esq. Blvd. Luis Donald Colosio, Col. Las Garzas La Paz, BCS. C.P. 23079
Campeche	01 981 8162 678	Av. 16 de Septiembre S/N, Palacio Federal, 2do Piso Col. Centro, Campeche, Camp. C.P. 24000
Coahuila	01 844 430 1555	Blvd. Los Fundadores KM 6.5, Carretera Central, Col. Magisterio, Saltillo, Coah. C.P. 25299
Colima	01 312 314 8950	Av. San Fernando 458, Col. Centro, Colima, Col. C.P. 28000
Chiapas	01 961 6122 045	12 Poniente Norte 232, Col. Centro, Tuxtla, Gutiérrez, Chis. C.P. 29000
Chihuahua	01 614 410 9094	Av. Carlos Pacheco 1205, Col. Obrera, Chihuahua, Chih. C.P. 31350
Ciudad de México	01 55 5705 1178	Calle Lucerna Núm. 24 Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600
Durango	01 618 130 1090	Río Papaloapan 211, Fracc. Valle Alegre, Durango, Dgo. C.P. 34139
Guanajuato	01 473 733 0152	Carretera Guanajuato – Juventino Rosas Km. 5, Blvd. Euquerio Guerrero, Col. Marfil, Guanajuato, Gto. C.P. 36250
Guerrero	01 747 471 0574	Calle 3, Lotes 20 y 22, Col. Burócratas, Chilpancingo, Gro. C.P. 39090
Hidalgo	01 771 718 4591	José María Iglesias 202, Col. Centro, Pachuca de Soto, Hgo. C.P. 42000
Jalisco	01 33 3616 6670	Lerdo de Tejada 2466, Col. Obrera Centro, Guadalajara, Jal. C.P. 44140
Estado de México	01 722 212 2296	Francisco P. Castañeda 107, Col. Universidad, Toluca, Edomex. C.P. 50130
Michoacán	01 443 314 9149	Santos Degollado 262, Col. Nueva Chapultepec Sur, Morelia, Mich. C.P. 58260
Morelos	01 777 313 2777	Carretera Federal Cuernavaca-Tepoztlán Km. 1+200, Col. Chamilpa, Cuernavaca, Mor. C.P. 62210
Nayarit	01 311 210 3295	Rey Nayar 43, Col. Burócrata Federal, Tepic, Nay. C.P. 63156
Nuevo León	01 81 9130 8300	Zaragoza 1000 Sur, Condominio Acero, Mezanine 1, Col. Centro, Monterrey, N.L. C.P. 64000

ESTADO	TELÉFONOS	DIRECCIÓN INSTANCIAS EJECUTORAS
Oaxaca	01 951 513 8934	Carretera Cristóbal Colón Km. 6.5, Tramo Oaxaca-Tehuantepec, San Agustín Yatareni, Oaxaca, Oax. C.P. 68290
Puebla	01 222 2113 894	Calle 2 Sur 3906, Colonia Huexotitla, Puebla, pue. C.P. 72534
Querétaro	01 442 2290 602	Av. Estadio 106, Col. Centro Sur, Queretaro, Qro. C.P. 76090
Quintana Roo	01 983 832 2110	Av. Nápoles 219, Col. Nueva Italia, Chetumal Q. Roo. C.P. 77035
San Luis Potosí	01 444 823 0380	Calz. Fray Diego de la Magdalena S/N, Col. El Saucito, San Luis Potosí, SLP, C.P. 78110
Sinaloa	01 667 714 1120	Federalismo 431 Sur, Col. Recursos Hidráulicos, Culiacán, Sinaloa. C.P. 80105
Sonora	01 662 212 2821	Centro de Gobierno, Edificio Hermosillo, Primer Nivel, Paseo del Río y Comonfort, Col. Villa e Seris, Hermosillo, Son. C.P. 83280
Tabasco	01 993 315 3573	Privada del Caminero 17, Col. 1º de Mayo, Villahermosa, Tab, C.P. 86190
Tamaulipas	01 834 3124 747	Carretera México-Nuevo Laredo, KM 228+500, Col. Las Brisas, Cd. Victoria, Tamaulipas C.P. 87180
Tlaxcala	01 246 462 2500	Guridi y Alcocer S/N, Col. Centro. Tlaxcala, tlax. C.P. 90000
Veracruz	01 228 812 5246	Carretera Federal Xalapa -Veracruz KM 0+700, Col. Indeco Animas, Xalapa, Ver. C.P. 91190
Yucatán	01 999 926 6016	Calle 33 No. 161, Int. Plaza Buenavista, Merida, Yuc. C.P. 97127
Zacatecas	01 492 9222 251	Calz. Héroes de Chapultepec 13-A, Col. Úrsulo A. García, Zacatecas, Zac. C.P. 98050

A fin de fortalecer el Esquema de Contraloría Social, el Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar, la Secretaría de la Función Pública, y los Órganos Internos de Control de los Organismos Sectorizados a la Secretaría de Bienestar, se coordinarán para colaborar en la difusión, capacitación y seguimiento de temas de Contraloría Social de manera permanente.

15. ANEXOS

A1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL



GOBIERNO DE

MÉXICO

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



SEGURO DE VIDA
PARA
JEFAS DE FAMILIA

A1. ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

ESTE COMITÉ FUE INTEGRADO POR CIUDADANOS QUE POR MUTUO ACUERDO DESEAN INTEGRARSE A LAS LABORES DE SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA DE LA OPERACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DISPERSIÓN DE LOS APOYOS A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGURO DE VIDA PARA JEFAS DE FAMILIA, POR LO QUE SU FIRMA HACE CONSTAR SU VOLUNTAD DE FORMAR PARTE DE ESTA TAREA DE GRAN IMPORTANCIA PARA LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.

I. DATOS GENERALES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL:

NOMBRE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL	NÚMERO DE REGISTRO	FECHA DE REGISTRO
PERIODO DE EJECUCIÓN (EJERCICIO FISCAL)	CLAVE DEL REGISTRO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL (SICS)	

UBICACIÓN O DIRECCIÓN EN DONDE SESIONARÁ EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL:

LOCALIDAD:	MUNICIPIO	ESTADO:
MONTO DEL APOYO	TELÉFONO DEL PRESIDENTE	TELÉFONO DEL SECRETARIO

II. NOMBRE DE LAS Y LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL*

1	NOMBRE			DIRECCIÓN (CALLE, NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)		FIRMA O HUELLA DIGITAL
	SEXO	EDAD	CARGO	TELÉFONO	CURP	
2	NOMBRE			DIRECCIÓN (CALLE, NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)		FIRMA O HUELLA DIGITAL
	SEXO	EDAD	CARGO	TELÉFONO	CURP	
3	NOMBRE			DIRECCIÓN (CALLE, NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)		FIRMA O HUELLA DIGITAL
	SEXO	EDAD	CARGO	TELÉFONO	CURP	
4	NOMBRE			DIRECCIÓN (CALLE, NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)		FIRMA O HUELLA DIGITAL
	SEXO	EDAD	CARGO	TELÉFONO	CURP	

(ADJUNTAR LA LISTA DE ASISTENCIA A LA CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL).

III. FUNCIONES Y COMPROMISOS QUE REALIZARÁ EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

ACUERDOS:

COMPROMISOS:

(REPRESENTANTE DEL PROGRAMA)

(INTEGRANTE DEL COMITÉ)

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social. Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.



PROGRAMA
SEGURO DE
VIDA PARA
JEFAS DE FAMILIA

29

A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL



GOBIERNO DE
MÉXICO

SECRETARÍA DE BIENESTAR

GOBIERNO DE
MÉXICO

SECRETARÍA DE BIENESTAR

FECHA:

DÍA

MES

AÑO

ESTADO:

MUNICIPIO:

LOCALIDAD:



SEGURO DE VIDA
PARA
PADRES
JEFAS DE FAMILIA

A2. LISTA DE ASISTENCIA DE BENEFICIARIOS PARA ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL

NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA

DATOS DEL REPRESENTANTE DEL PROGRAMA

NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA

(REPRESENTANTE DEL PROGRAMA)

(INTEGRANTE DEL COMITÉ)

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social. Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.



FECHA:

DÍA MES AÑO

ESTADO:

MUNICIPIO:

LOCALIDAD:



A3. LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA (INTEGRANTES DEL COMITÉ)

TEMÁTICA

NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA
NOMBRE	SEXO	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA O HUELLA

DATOS DEL REPRESENTANTE DEL PROGRAMA

NOMBRE

(REPRESENTANTE DEL PROGRAMA)

(INTEGRANTE DEL COMITÉ)

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social. Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.

A4. MINUTA DE REUNIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL



GOBIERNO DE
MÉXICO

BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



SEGURO DE VIDA
PARA
JEFAS DE FAMILIA

A4. MINUTA DE REUNIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL

FECHA:	HORA:	LUGAR:
DÍA MES AÑO		
ESTADO:	MUNICIPIO:	LOCALIDAD:

ASISTENTES EN LA REUNIÓN

DEPENDENCIA / COMITÉ	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO / TELÉFONO	FIRMA
REPRESENTACIÓN FEDERAL				
COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL				
EN SU CASO, DEPENDENCIAS EDECUTORAS (DEPENDENCIAS ESTATALES O MUNICIPALES)				

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

- ☐ CAPACITACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA
- ☐ CAPACITACIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL
- ☐ EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA
- ☐ QUEJAS RECIBIDAS Y ATENCIÓN A LAS MISMAS
- ☐ OTROS, ¿CUÁLES? _____
- ☐ ASUNTOS GENERALES, ¿CUÁLES? _____

ACUERDOS

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____

FECHA DE CONCLUSIÓN DEL ACUERDO _____

(REPRESENTANTE DEL PROGRAMA)

(INTEGRANTE DEL COMITÉ)

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social. Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR

A5. ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL



GOBIERNO DE
MÉXICO

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR



SEGURO DE VIDA
PARA
JEFAS DE FAMILIA

A5. ACTA DE SUSTITUCIÓN DE UN INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

I. DATOS GENERALES DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

NOMBRE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL: _____ NÚMERO DE REGISTRO: _____ FECHA DE REGISTRO: _____

II. DATOS DE LOS APOYOS DEL PROGRAMA

UBICACIÓN O DIRECCIÓN DONDE SESIONA EL COMITÉ: _____ LOCALIDAD: _____ MUNICIPIO: _____ ESTADO: _____

TELÉFONO DEL (DE LA) PRESIDENTE(A): _____ TELÉFONO DEL (DE LA) SECRETARIO(A): _____

III. NOMBRE DE LA O EL INTEGRANTE ACTUAL DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL A SUSTITUIR

NOMBRE DE LAS O LOS CONTRALORES SOCIALES	DIRECCIÓN (CALLE NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)	FIRMA O HUELLA DIGITAL
NOMBRE DE LAS O LOS CONTRALORES SOCIALES	DIRECCIÓN (CALLE NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)	FIRMA O HUELLA DIGITAL
NOMBRE DE LAS O LOS CONTRALORES SOCIALES	DIRECCIÓN (CALLE NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)	FIRMA O HUELLA DIGITAL

SITUACIÓN POR LA QUE PIERDE LA CALIDAD DE INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

- ☐ MUERTE DEL INTEGRANTE ☐ SEPARACIÓN VOLUNTARIA, MEDIANTE ESCRITO LIBRE A LOS MIEMBROS DEL COMITÉ (SE ANEXA LISTADO) ☐ ACUERDO DEL COMITÉ POR MAYORÍA DE VOTOS (SE ANEXA LISTADO)
- ☐ ACUERDO DE LA MAYORÍA DE LOS BENEFICIARIOS (SE ANEXA LISTADO) ☐ PÉRDIDA DEL CARÁCTER DE BENEFICIARIO ☐ OTRO (ESPECIFIQUE) _____

IV. NOMBRE DE LA O EL INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL QUE SUSTITUYE AL ANTERIOR

NOMBRE DE LAS O LOS CONTRALORES SOCIALES	DIRECCIÓN (CALLE NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)	FIRMA O HUELLA DIGITAL
CURP	TELÉFONO	
NOMBRE DE LAS O LOS CONTRALORES SOCIALES	DIRECCIÓN (CALLE NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)	FIRMA O HUELLA DIGITAL
CURP	TELÉFONO	
NOMBRE DE LAS O LOS CONTRALORES SOCIALES	DIRECCIÓN (CALLE NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO)	FIRMA O HUELLA DIGITAL
CURP	TELÉFONO	

(SE ADJUNTA LISTA DE ASISTENCIA A LA SUSTITUCIÓN DE INTEGRANTES DEL COMITÉ)

(REPRESENTANTE DEL PROGRAMA)

(INTEGRANTE DEL COMITÉ)

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social. Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.



PROGRAMA
SEGURO DE
VIDA PARA
JEFAS DE FAMILIA

A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL



GOBIERNO DE
MÉXICO

BIENESTAR

SECRETARÍA DE BIENESTAR

FECHA DE LLENADO DEL INFORME

DÍA MES AÑO

A6. INFORME DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN PRE LLENADA POR EL PROGRAMA

CLAVE DE REGISTRO DEL COMITÉ DE
CONTRALORÍA SOCIAL EN EL SICS:

OBRA, APOYO O SERVICIO VIGILADO

PERIODO QUE COMPRENDE FECHA DE INICIO AL FECHA DE TERMINO CLAVE DE LA ENTIDAD CLAVE DEL MUNICIPIO CLAVE DE LA LOCALIDAD
EL INFORME, DEL DÍA MES AÑO DÍA MES AÑO

EL PRESENTE CUESTIONARIO DEBERÁ SER RESPONDIDO DIRECTAMENTE POR EL INTEGRANTE DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL

BENEFICIO: SE REFIERE A LAS OBRAS, APOYOS O SERVICIOS QUE PROPORCIONAN LOS PROGRAMAS A LOS BENEFICIARIOS.
INSTRUCCIONES: EN CADA PREGUNTA MARQUE CON UNA X LA OPCIÓN U OPCIONES QUE CORRESPONDAN A SU OPINIÓN

1. ¿RECIBÍ INFORMACIÓN SOBRE LO QUE ES LA CONTRALORÍA SOCIAL? 1) NO 2) SÍ 3) OTRO

2. ¿RECIBÍ INFORMACIÓN SUFICIENTE SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA? 1) NO 2) SÍ 3) OTRO

3. LA INFORMACIÓN QUE RECIBÍ RESPECTO AL PROGRAMA FUE: (PUEDE MARCAR UNA O MÁS OPCIONES)

3.1. 0) NO 1) SÍ OBJETIVOS DEL PROGRAMA 3.4. 0) NO 1) SÍ BENEFICIO OTORGADO 3.6. OTRO

3.2. 0) NO 1) SÍ INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA 3.5. 0) NO 1) SÍ DERECHOS Y/O OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS

3.3. 0) NO 1) SÍ REQUISITOS PARA OBTENER EL BENEFICIO 3.6. 0) NO 1) SÍ MECANISMOS/MEDIOS PARA PRESENTAR QUEJAS/DENUNCIAS

4. ¿HA SOLICITADO INFORMACIÓN A LAS AUTORIDADES FEDERALES, ESTATALES Y MUNICIPALES RESPONSABLES DE LOS PROGRAMAS DE DESARROLLO SOCIAL?

0) NO, ¿POR QUÉ? 1) SÍ

4.1. ¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITÓ Y POR QUÉ MEDIO(S) (POR EJEMPLO: DIRECTAMENTE CON LA INSTANCIA NORMATIVA, A TRAVÉS DEL INAI¹, ETC.

4.2. ¿LE PROPORCIONARON LA INFORMACIÓN QUE SOLICITÓ?

0) NO, ANOTE LA RAZÓN 1) SÍ

5. RESPECTO AL BENEFICIO OBTENIDO POR EL PROGRAMA, INDIQUE LA OPCIÓN QUE CONSIDERE MÁS ADECUADA:

5.1. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA ¿LE FUE ENTREGADO COMPLETO EL BENEFICIO? 5.5. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA ¿LA OBRA TUVO ALGUNA DIFICULTAD O IRREGULARIDAD OBSERVADA?

5.2. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA ¿EL BENEFICIO SE ENTREGÓ DE ACUERDO A LAS FECHAS Y LOS LUGARES PROGRAMADOS? 5.6. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA ¿ESTE BENEFICIO REPRESENTÓ UNA MEJORA PARA SU LOCALIDAD, SU FAMILIA O PARA USTED?

5.3. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA ¿LE FUE CONDICIONADA LA ENTREGA DEL BENEFICIO? 5.7. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA EN SU OPINIÓN, ¿EL BENEFICIO LO RECIBEN LAS PERSONAS QUE LO NECESITAN?

5.4. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA EN CASO DE QUE SU PROGRAMA IMPLIQUE OBRA PÚBLICA, ¿LA PUDO VER FINALIZADA? 5.8. 1) NO 2) SÍ 3) NO APLICA ¿CONOCIÓ A ALGUIEN A QUIEN SE LE HAYA CONDICIONADO LA ENTREGA DEL BENEFICIO O A QUIEN NO SE LO HAYAN ENTREGADO COMPLETO?

6. USTED O ALGÚN CONOCIDO TIENE ACCESO A INTERNET MEDIANTE: 1) TELÉFONO CON DATOS ACTIVADOS 2) COMPUTADORA PROPIA CON INTERNET EN CASA 3) NINGUNO

6.1. ¿CONSIDERA QUE EL ACCESO A INTERNET ES UNA HERRAMIENTA NECESARIA PARA REALIZAR ACCIONES DE CONTRALORÍA SOCIAL?

1) SÍ, ¿POR QUÉ? 0) NO, ¿POR QUÉ?

7. ¿DURANTE Y AL FINAL DE SUS ACTIVIDADES DE VIGILANCIA, ¿HALLÓ O FUE TESTIGO DE ALGUNA IRREGULARIDAD?

0) NO 1) SÍ, ESPECIFIQUE CUÁL

8. ¿DE ACUERDO A LO QUE OBSERVÓ, ¿CONSIDERA QUE EL PROGRAMA FUE O ES UTILIZADO CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCRO U OTROS DISTINTOS A SU OBJETIVO?

0) NO 1) SÍ, ¿POR QUÉ?

9. ¿CUÁL O CUÁLES DE LOS SIGUIENTES MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS/DENUNCIAS CONOCE?

9.1. 0) NO 1) SÍ PLATAFORMA CIUDADANOS ALERTADORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA CORRUPCIÓN 9.5. 0) NO 1) SÍ CONTRALORÍA DEL ESTADO

9.2. 0) NO 1) SÍ BUZÓN MÓVIL O FIDO 9.6. 0) NO 1) SÍ TELÉFONO Y/O CORREO ELECTRÓNICO

9.3. 0) NO 1) SÍ SISTEMA INTEGRAL DE DENUNCIAS CIUDADANAS (SIDE) 9.7. 0) NO 1) SÍ PERSONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

9.4. 0) NO 1) SÍ APLICACIÓN MÓVIL (DENUNCIA CIUDADANA DE LA CORRUPCIÓN)

10. ¿JUSTO, ALGUNA PERSONA BENEFICIARIA O INTEGRANTE DEL COMITÉ PRESENTÓ O PRESENTARON UNA QUEJA/DENUNCIA SOBRE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA?

0) NO, (PASE A LA PREGUNTA 13) 1) SÍ

10.1. SEÑALE EL MECANISMO O LOS MECANISMOS UTILIZADOS PARA PRESENTAR LA QUEJA/LA DENUNCIA Y ANTE QUÉ INSTANCIA FUE: (PUEDE MARCAR UNA O MÁS OPCIONES, SEGÚN SEA EL CASO)

0) PLATAFORMA CIUDADANOS ALERTADORES INTERNOS Y EXTERNOS DE LA CORRUPCIÓN 0) CONTRALORÍA DEL ESTADO

0) BUZÓN MÓVIL O FIDO 0) TELÉFONO Y/O CORREO ELECTRÓNICO

0) SISTEMA INTEGRAL DE DENUNCIAS CIUDADANAS (SIDE) 0) PERSONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

0) APLICACIÓN MÓVIL (DENUNCIA CIUDADANA DE LA CORRUPCIÓN) ¿ANTE QUÉ INSTANCIA FUE PRESENTADA?

10.2. ¿CUÁL O CUÁLES FUE O FUERON LOS MOTIVOS DE SU QUEJA/DENUNCIA? (PUEDE MARCAR UNA O MÁS OPCIONES)

0) FALTA DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA 0) NO SE CUMPLA CON LOS PERÍODOS DE EJECUCIÓN DE LAS OBRAS O DE LA ENTREGA DE LOS APOYOS O SERVICIOS

0) EL EJERCICIO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS NO SE REALIZA DE FORMA TRANSPARENTE Y CONFORME LAS REGLAS DE OPERACIÓN Y/O NORMATIVIDAD APLICABLE 0) NO EXISTE DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA DEL EJERCICIO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS Y DE LA ENTREGA DE LAS OBRAS, APOYOS O SERVICIOS

0) LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD 0) OTRO

10.2. ¿CUÁL O CUÁLES FUE O FUERON LOS MOTIVOS DE SU QUEJA/DENUNCIA? (PUEDE MARCAR UNA O MÁS OPCIONES)

0) FALTA DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA 0) NO SE CUMPLA CON LOS PERÍODOS DE EJECUCIÓN DE LAS OBRAS O DE LA ENTREGA DE LOS APOYOS O SERVICIOS

0) EL EJERCICIO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS NO SE REALIZA DE FORMA TRANSPARENTE Y CONFORME LAS REGLAS DE OPERACIÓN Y/O NORMATIVIDAD APLICABLE 0) NO EXISTE DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA DEL EJERCICIO DE LOS RECURSOS PÚBLICOS Y DE LA ENTREGA DE LAS OBRAS, APOYOS O SERVICIOS

0) LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA NO CUMPLEN CON LOS REQUISITOS DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD 0) OTRO

¹Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
²Según el Manual Metodológico sobre Igualdad de Género publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la equidad de género se define como la imparcialidad en el trato que reciben mujeres y hombres de acuerdo con sus necesidades respectivas, ya sea con un trato igualitario o con uno diferenciado pero que se considere equivalente en lo que se refiere a los derechos, los beneficios, las obligaciones y las posibilidades. En el ámbito del desarrollo, un objetivo de equidad de género a menudo requiere incorporar medidas encaminadas a compensar las desventajas históricas y sociales que afectan a las mujeres.



BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR



11. ¿CUÁL ES SU OPINIÓN SOBRE EL MECANISMO O LOS MECANISMOS QUE UTILIZÓ PARA PRESENTAR SU QUEJA/DENUNCIA?

12. DESCRIBA BREVEMENTE LOS RESULTADOS SOBRE SU EXPERIENCIA TRAS PRESENTAR SU QUEJA/DENUNCIA.

13. ¿EXISTIÓ EQUITAD DE GÉNERO² EN LA INTEGRACIÓN DEL COMITÉ? ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ☐ 3 NO APLICA

14. SEÑALE LOS MEDIOS A TRAVÉS DE LOS CUALES RECIBIÓ CAPACITACIÓN EN MATERIA DE CONTRALORÍA SOCIAL: (PUEDE MARCAR UNA O MÁS OPCIONES)

- ☐ REUNIÓN O ASAMBLEA
☐ VIDEOCONFERENCIA
☐ LLAMADA TELEFÓNICA

- ☐ CORREO ELECTRÓNICO
☐ FOLLETO
☐ OTRO _____

15. ¿QUÉ ACTIVIDADES REALIZÓ EL COMITÉ DE CONTRALORÍA SOCIAL?

15.1. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE VERIFICÓ EL CUMPLIMIENTO DE LA ENTREGA DEL BENEFICIO?

15.2. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE VIGILÓ EL USO CORRECTO DE LOS RECURSOS DEL PROGRAMA?

15.3. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE INFORMÓ A OTRAS PERSONAS BENEFICIARIAS SOBRE EL PROGRAMA?

15.4. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE VIGILÓ QUE OTRAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA CUMPLIERAN CON LOS REQUISITOS DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD?

15.5. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE LLEVARON A CABO REUNIONES CON OTRAS PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O SERVIDORES PÚBLICOS PARA TRATAR TEMAS DE CONTRALORÍA SOCIAL?

15.6. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE SOLICITÓ INFORMACIÓN SOBRE LOS BENEFICIOS RECIBIDOS?

15.7. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE ORIENTÓ A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS A PRESENTAR QUEJAS/DENUNCIAS?

15.8. ☐ 1 NO ☐ 2 SÍ ¿SE EXTERNARON DUDAS E INICIATIVAS A LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL PROGRAMA?

15.9. COMENTARIOS ADICIONALES _____

16. EN SU EXPERIENCIA, ¿PARA QUÉ CREE QUE SIRVIÓ PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL? (PUEDE MARCAR UNA O MÁS OPCIONES)

- ☐ GESTIÓN Y TRÁMITE DE LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA
☐ RECEPCIÓN OPORTUNA DE LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA
☐ CALIDAD EN LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA
☐ CONOCIMIENTO Y BUEN EJERCICIO DE LOS DERECHOS/LAS OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA
☐ ATENCIÓN OPORTUNA A QUEJAS/DENUNCIAS

- ☐ TRANSPARENCIA EN LOS RECURSOS DEL PROGRAMA
☐ MEJOR FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA
☐ EN REALIDAD, NO SIRVE PARA NADA
☐ OTRO _____

17. ¿CONSIDERA QUE LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA SOCIAL FUE AJENA A CUALQUIER PARTIDO U ORGANIZACIÓN POLÍTICA?

☐ 0 NO ☐ 1 SÍ

18. SEGÚN SU EXPERIENCIA, ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS SON SUSCEPTIBLES DE MEJORA EN EL PROCESO DE LA CONTRALORÍA SOCIAL? (PUEDE MARCAR UNA O MÁS OPCIONES)

- ☐ ACCESO A LA INFORMACIÓN EN TIEMPO Y FORMA
☐ RESPUESTA Y/O SEGUIMIENTO A QUEJAS/DENUNCIAS
☐ VÍNCULO CON LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL PROGRAMA
☐ REPORTE EN MATERIA DE CONTRALORÍA SOCIAL (POR EJEMPLO, ESTE INFORME)

- ☐ SELECCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS QUE INTEGRAN EL COMITÉ
☐ IMPLEMENTACIÓN DE UN MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA QUE CONTRIBUYA A LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROGRAMA
☐ SUBSANAR LAS IRREGULARIDADES DETECTADAS EN EL PROGRAMA
☐ OTRO _____

19. ¿RECOMENDARÍA PARTICIPAR EN ACCIONES DE CONTRALORÍA SOCIAL EN ALGÚN OTRO PROGRAMA GUBERNAMENTAL?

☐ 1 SÍ, ¿POR QUÉ? _____

☐ 0 NO, ¿POR QUÉ? _____

20. ¿PARTICIPARÍA EN ACCIONES DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS PARA DAR CERTEZA A LA SOCIEDAD SOBRE EL USO Y OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES Y RECURSOS PÚBLICOS, A FIN DE EVITAR QUE LOS MISMOS SEAN UTILIZADOS CON FINES POLÍTICO-ELECTORALES?

☐ 1 SÍ, ¿POR QUÉ? _____

☐ 0 NO, ¿POR QUÉ? _____

Nombre y firma de la persona servidora pública que recibe este informe

Nombre y firma de la persona integrante del Comité de Contraloría Social que entrega este informe

MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS

VÍA CORREO ELECTRÓNICO

contraloriasocial@funcionpublica.gob.mx

VÍA CORRESPONDENCIA

Envía tu escrito a la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública, ubicada en Av. Insurgentes Sur No. 1735, Piso 2 Ala Norte, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, C.P. 01020, Ciudad de México.

VÍA TELEFÓNICA

Interior de la República 800 11 28 700 y Ciudad de México 2000 2000

EN LA WEB

Plataforma Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción para casos graves de corrupción o cuando se requiera de confidencialidad <https://alertadores.funcionpublica.gob.mx/>

Denuncia Ciudadana de la Corrupción (SIDECE): <https://sidece.funcionpublica.gob.mx/#/>

DE MANERA PRESENCIAL

En el módulo 3 de la Secretaría de la Función Pública, ubicado en Av. Insurgentes Sur 1735, Planta Baja, Guadalupe Inn, Álvaro Obregón, Código Postal 01020, Ciudad de México.



FORMATO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS


GOBIERNO DE MÉXICO

BIENESTAR
SECRETARÍA DE BIENESTAR

CLAVE DE LA QUEJA O DENUNCIA

FORMATO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS

LUGAR
☐ DELEGACIÓN ESTATAL
 ☐ CENTRO DE ATENCIÓN PARA EL BIENESTAR
 ☐ MESA DE ATENCIÓN
 ☐ CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

ESTADO REGION MUNICIPIO LOCALIDAD

FECHA HORA

DÍA MES AÑO

☐
DENUNCIA ANÓNIMA
 (NO LLENAR DATOS DE LA PERSONA)

DATOS DE LA PERSONA
 ¿ES BENEFICIARIO?

Sí No

☐

 PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LOS ADULTOS MAYORES

☐

 PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

☐

 PROGRAMA DE APOYO PARA EL BIENESTAR DE LAS MUJERES Y NIÑOS, NIÑAS Y MUJERES TRABAJADORAS

☐

 PROGRAMA SEGURO DE VIDA PARA JEFAES DE FAMILIA

☐ OTRO

NOMBRE (S) PATERNO MATERNO

H M EDAD FECHA DE NACIMIENTO ESTADO DE NACIMIENTO TELÉFONO FIJO CELULAR

DÍA MES AÑO

MOTIVO DE LA QUEJA
☐ CALIDAD DE LA ATENCIÓN
 ☐ PROBLEMAS CON MEDIO DE COBRO
 ☐ SOLICITUD RECHAZADA
 ☐ INFORMACIÓN BRINDADA
 ☐ PROBLEMAS CON EL MONTO DE LA PENSIÓN
 ☐ OTRO

LUGAR DE LOS HECHOS
 ESTADO REGION MUNICIPIO LOCALIDAD

HISTORIA

ELABORACIÓN TIPO DE QUEJA O DENUNCIA

☒ VERDE
 ☐ AMARILLA
 ☐ ROJA

QUIEN ELABORÓ
 ☐ DELEGADO
 ☐ SUBDELEGADO
 ☐ COORDINADOR
 ☐ SERVIDOR DE LA NACIÓN
 ☐ AUXILIAR
 ☐ PERSONAL DE BIENESTAR

ID NOMBRE PATERNO MATERNO

FIRMA

SEGURO DE VIDA
PARA
JEFAS DE FAMILIA

PI: PRIMERA INFANCIA **P:** PRIMARIA **S:** SECUNDARIA **MS:** MEDIA SUPERIOR **S:** SUPERIOR

(REPRESENTANTE DEL PROGRAMA)

(INTEGRANTE DEL COMITÉ)

Este Programa es público, ajeno a cualquier Partido Político. Queda prohibido el uso para fines distintos al Desarrollo Social. Está prohibido la reproducción total, parcial o mutilación de este contenido.



PROGRAMA SEGURO DE VIDA
PARA **JEFAS DE FAMILIA**